Mejoras en la Integración de Renfe en Amadeus Selling Platform

Manual de usuario para el agente de viajes

amadeus
Your technology partner

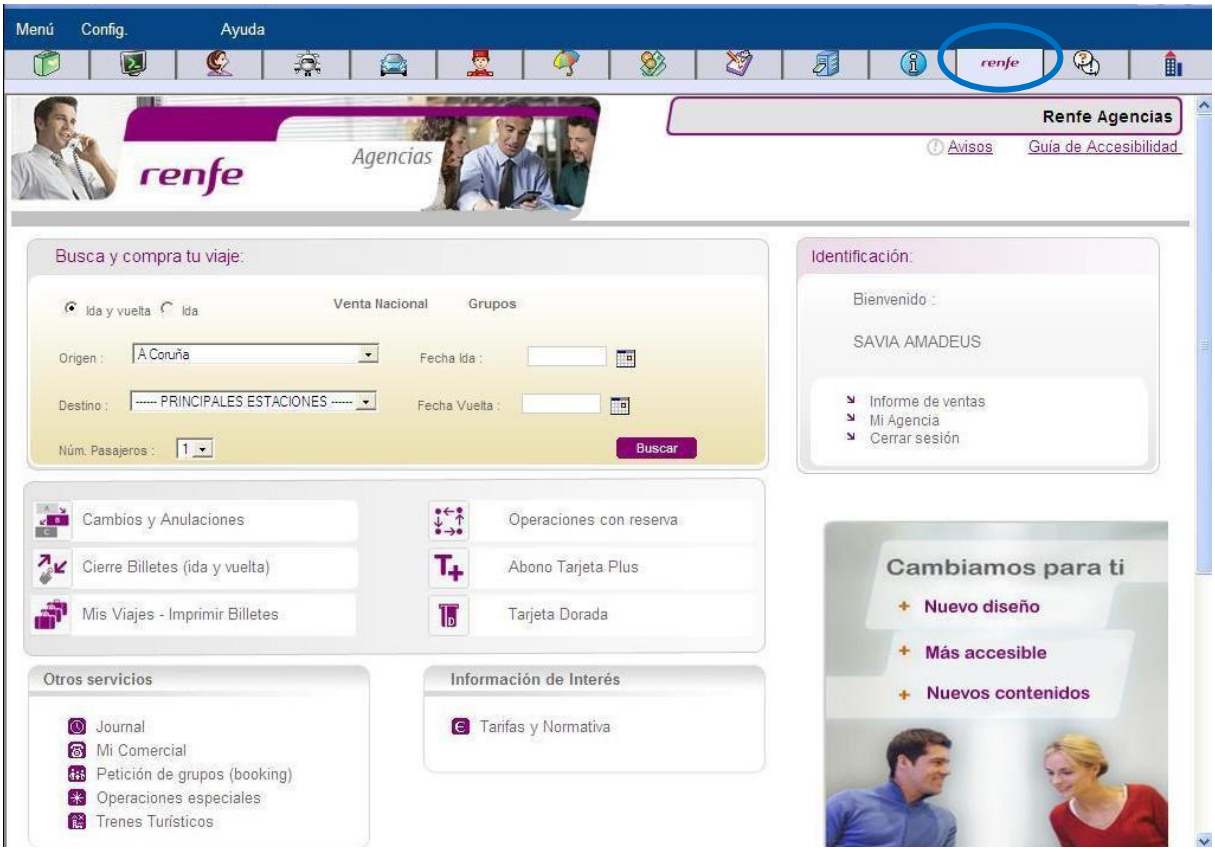
Índice

Introducción 3
Forma de operar 3
Características 4
Tratamiento de las Operaciones de Renfe 4
Operaciones de Venta 5
En el caso de que la venta sea para más de un pasajero, estos segmentos se asignarán por pasajero en el PNR (/p). 6
También es posible vender varios billetes a nombre de un solo pasajero, en cuyo caso todos los billetes se asignarían a éste. 6
Ejemplo: Venta Billete de ida para un pasajero 6
Operación de Anulación 7
Ejemplo: Anulación 7
Operación de Cambio 7
Excepciones en la operativa del script 8
1. Ventana de recuperación de PNR 8
2. Venta de Renfe para un número de pasajeros menor de los existentes en el PNR. 9
3. Modificaciones o nuevas ventas sobre un PNR en el que ya existen billetes de Renfe. 10
4. Modificaciones de billetes de Renfe 12

amadeus
Your technology partner

Introducción

Este documento describe de forma sucinta la funcionalidad de la solución desarrollada por Amadeus España para tratamiento de las ventas de Renfe realizadas desde el VOL (web de venta online) de Renfe integrado en Amadeus Selling Platform Professional.
** IMPORTANTE: la web de Renfe es incompatible con Internet Explorer 6. Se recomienda instalar versión 7 o superior de Internet Explorer.*



Forma de operar

- Antes de iniciar la venta de Renfe, debe existir un PNR activo en Amadeus con el(los) pasajero(s) correspondiente(s). El agente puede crear un nuevo PNR o utilizar uno ya existente.
- Todas las operaciones de venta, modificación y/o cancelación deben hacerse siempre desde la pestaña de Renfe en Amadeus Selling Platform.
- La emisión de los billetes se realiza desde la pestaña de Renfe en Amadeus del mismo modo que en la web de Renfe.
- La información, con todos los detalles del viaje, se actualiza de forma automática en los segmentos del PNR. Así mismo, el RVR se genera de manera automática al finalizar la reserva.

amadeus
Your technology partner

Características

- Integración bidireccional:
- Todas las operaciones de venta de Renfe quedan reflejadas en un PNR de Amadeus.
- La información del pasajero y el localizador del PNR de Amadeus quedan recogidos en el fichero de back office (RVR) de Renfe.
- Antes de iniciar la venta de Renfe, debe existir un PNR activo en Amadeus con el(los) pasajero(s) correspondiente (s).
- Todas las operaciones de venta, modificación y/o cancelación deben hacerse desde la pestaña de Renfe en Amadeus Selling Platform.
- Para el caso de venta de grupo en Renfe, tan sólo será necesario consignar un pasajero en el PNR.

Tratamiento de las Operaciones de Renfe

La solución trata las siguientes operaciones realizadas desde la integración de Renfe en Amadeus Selling Platform:

1. Venta de billetes.

2. Modificación de uno o varios billetes.

3. Anulación de billetes

NOTA IMPORTANTE: el script trabajará de forma transparente para el usuario, no obstante, podría necesitar intervención del agente, en casos excepcionales que se describen en este documento.

amadeus
Your technology partner

Operaciones de Venta

La solución detectará la venta de Renfe realizada por el agente desde la integración de Renfe en Amadeus Selling Platform e insertará, por cada billete:

1. Un segmento misceláneo (MIS) con los siguientes datos que aparecerán en el PNR y en el itinerario:

Descripción
Fecha del viaje
Localizador de la venta de Renfe
Número de billete
Estación de Salida
Hora de Salida
Estación de Llegada
Hora de Llegada
Número de Tren
Número de Coche
Número de Plaza
Código y nombre de la clase
Código de la tarifa

2. Un segmento RM con los siguientes datos que solo aparecerán en el PNR:

Descripción
Localizador de la venta de Renfe
Número de billete
Importe, Tasas y Gastos de Gestión
Forma de Pago: 01 - Metálico 02 - Tarjeta de Crédito 08 - Tarjeta de fidelización de Renfe
Entidad emisora de Tarjeta de Crédito
Código de Autorización

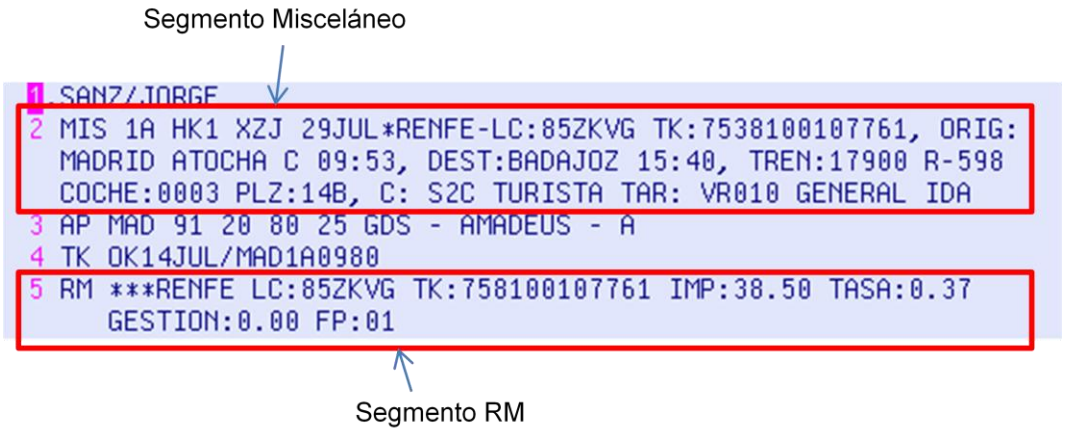
amadeus
Your technology partner

En el caso de que la venta sea para más de un pasajero, estos segmentos se asignarán por pasajero en el PNR (/p).

También es posible vender varios billetes a nombre de un solo pasajero, en cuyo caso todos los billetes se asignarían a éste.

Ejemplo: Venta Billete de ida para un pasajero

Se insertan dos segmentos:


Segmento Misceláneo
1 SANZ/JORGE
2 MIS 1A HK1 XZJ 29JUL*RENFE-LC:85ZKVG TK:7538100107761, ORIG:
MADRID ATOCHA C 09:53, DEST:BADAJOZ 15:40, TREN:17900 R-598
COCHE:0003 PLZ:14B, C: S2C TURISTA TAR: VR010 GENERAL IDA
3 AP MAD 91 20 80 25 GDS - AMADEUS - A
4 TK OK14JUL/MAD1A0980
5 RM ***RENFE LC:85ZKVG TK:758100107761 IMP:38.50 TASA:0.37
GESTION:0.00 FP:01
Segmento RM

amadeus
Your technology partner

Operación de Anulación

La solución detectará las operaciones de anulación de billetes realizadas por el agente desde la integración de Renfe en Amadeus Selling Platform y realizará dos transacciones:

1. Eliminar el segmento miscelánea y el RM de la venta anterior.

2. Insertar un segmento RM para dejar constancia de la anulación.

Ejemplo: Anulación

En la anulación la solución elimina el segmento miscelánea y RM de la venta anterior e inserta un segmento RM para dejar constancia de la anulación

RM de anulación

```
6 RM ***ANULACION.RENFE LC:121212 TK:123412345
7 RM ***ANULACION.RENFE LC:454565 TK:34353636
```

Operación de Cambio

El cambio de un billete de Renfe es una combinación de anulación del anterior billete más nueva venta, se trata en la integración como se ha descrito en los dos casos anteriores.

La solución detectará las operaciones realizadas por el agente para el cambio de billetes desde la integración de Renfe en Amadeus Selling Platform y realizará las operaciones necesarias para registrar el cambio en el PNR:

1. Eliminará los billetes de Renfe afectados por el cambio, que ya no son válidos.

2. Registrará en el PNR los nuevos billetes.

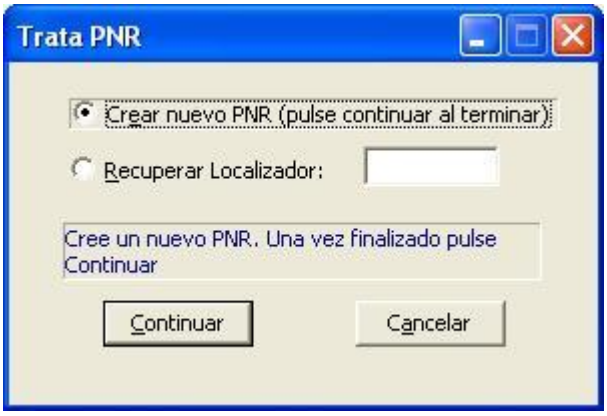
amadeus
Your technology partner

Excepciones en la operativa del script

La integración de Renfe en Amadeus Selling Platform, tal y como se ha indicado con anterioridad, detectará las operaciones realizadas por el agente y realizará su función de **forma transparente para el agente**, con algunas excepciones:

1. Ventana de recuperación de PNR

En el caso de que el agente no tenga un PNR activo durante la venta de Renfe, la solución ayudará al agente haciendo aparecer la siguiente ventana:



El agente deberá seleccionar:

1. Crear un nuevo PNR: para ello deberá crear el PNR en Amadeus sin cerrar la ventana anterior. Una vez creado o recuperado el PNR deberá volver a esta ventana y seleccionar “Continuar”.

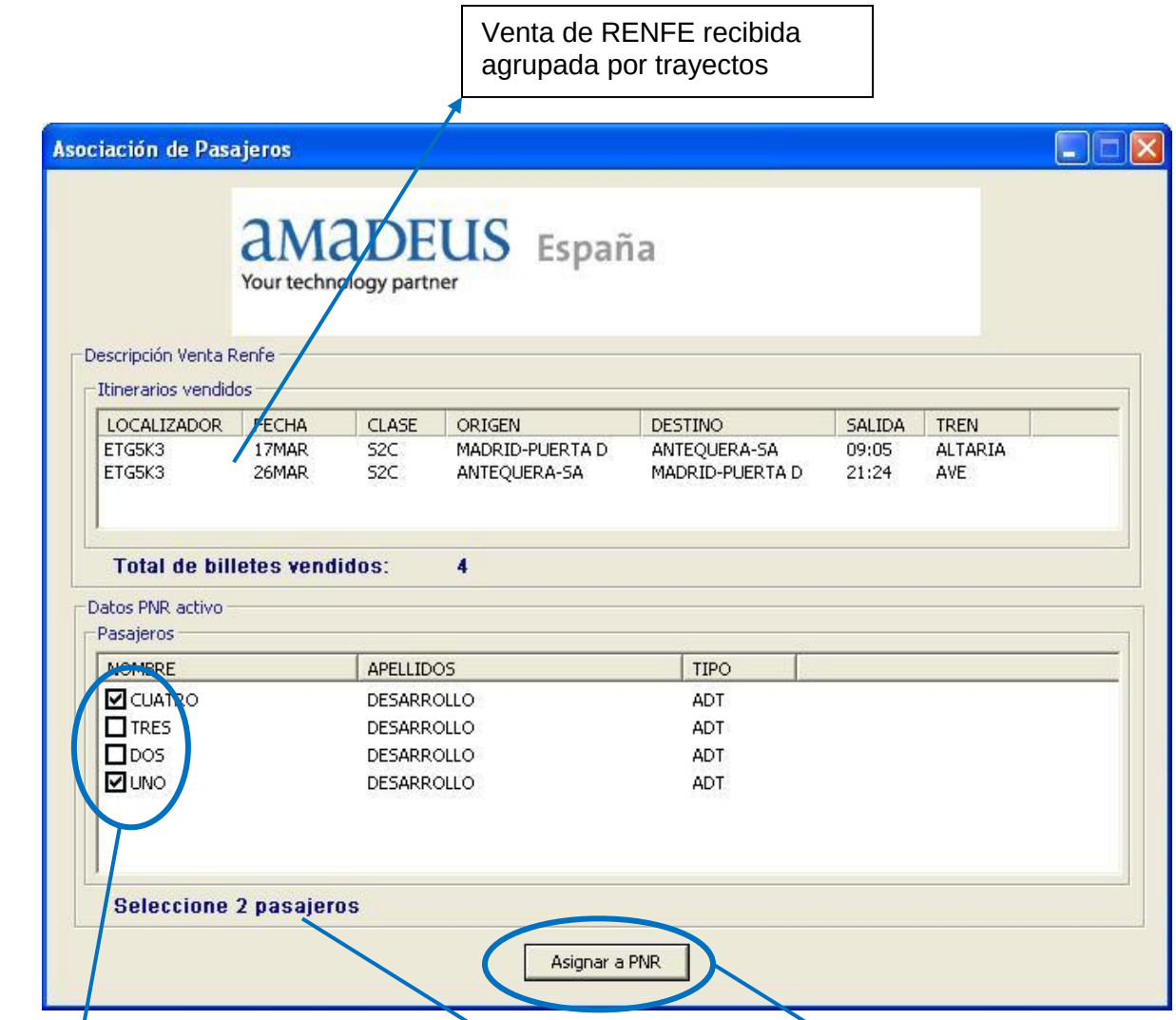
2. Recuperar Localizador: el agente podrá tener la opción de insertar el localizador del PNR a recuperar desde la ventana anterior. Para terminar deberá seleccionar “Continuar”.

3. Si el agente no quiere tratar la venta, deberá seleccionar “Cancelar”.

amadeus
Your technology partner

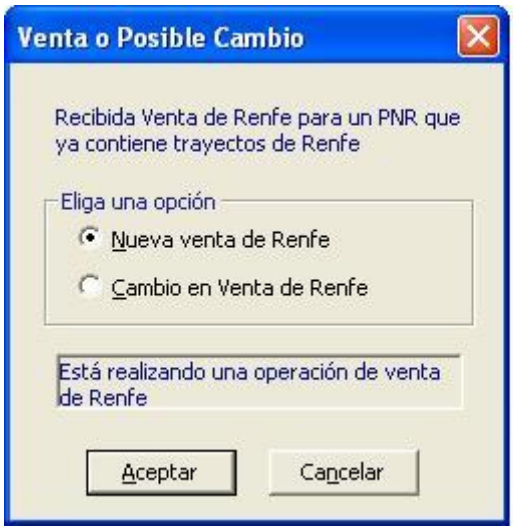
2. Venta de Renfe para un número de pasajeros menor de los existentes en el PNR.

En este caso, la solución preguntará al agente, para qué pasajeros se hace la venta mediante la siguiente ventana:


Venta de RENFE recibida agrupada por trayectos
Asociación de Pasajeros
amadeus España
Your technology partner
Descripción Venta Renfe
Itinerarios vendidos
LOCALIZADOR FECHA CLASE ORIGEN DESTINO SALIDA TREN
ETG5K3 17MAR S2C MADRID-PUERTA D ANTEQUERA-SA 09:05 ALTARIA
ETG5K3 26MAR S2C ANTEQUERA-SA MADRID-PUERTA D 21:24 AVE
Total de billetes vendidos: 4
Datos PNR activo
Pasajeros
NOMBRE APELLIDOS TIPO
CUATRO DESARROLLO ADT
TRES DESARROLLO ADT
DOS DESARROLLO ADT
UNO DESARROLLO ADT
Seleccione 2 pasajeros
Asignar a PNR
Para seleccionar los pasajeros hay que marcar las casillas correspondientes como se ve en el ejemplo para los pasajeros “uno” y “cuatro”.
Total de pasajeros que se deben seleccionar
Para terminar seleccionar “Asignar a PNR”

3. Modificaciones o nuevas ventas sobre un PNR en el que ya existen billetes de Renfe.

La solución tiene en cuenta la posibilidad de que Renfe no envíe la totalidad de los datos en el caso de cambio de un billete. En ese caso, aparecería una ventana para que el agente decida como proceder:


Venta o Posible Cambio
Recibida Venta de Renfe para un PNR que ya contiene trayectos de Renfe
Eliga una opción
Nueva venta de Renfe
Cambio en Venta de Renfe
Está realizando una operación de venta de Renfe
Aceptar
Cancelar

En este caso el operador deberá elegir:

1. Si se trata de una venta nueva sobre el PNR elegirá “Nueva venta de Renfe”. Para terminar, debe seleccionar “Aceptar”.

2. Si se trata de un cambio sobre una venta ya existente en el PNR elegirá “Cambio en Venta de Renfe”. Para terminar, debe seleccionar “Aceptar”.

3. Si no desea tratar la venta detectada sobre el PNR deberá seleccionar “Cancelar”.

amadeus
Your technology partner

En el caso de que el agente haya seleccionado “Cambio en Venta de Renfe”, aparecerá la siguiente ventana para verificar los posibles billetes afectados por el cambio. Esta ventana es necesaria, ya que Renfe puede no remitir toda la información necesaria de los billetes cambiados, y en ese caso la solución precisa que el agente intervenga . [1]

El agente deberá seleccionar en la lista los billetes afectados por el cambio.

[1] En caso de que RENFE remita toda la información de forma correcta no aparecería ninguna ventana.

4. Modificaciones de billetes de Renfe

De nuevo, aunque la solución de Amadeus realizará siempre su función de forma transparente al agente, en el caso de un cambio de billetes, Renfe puede no remitir toda la información necesaria de los billetes cambiados. En ese caso, será obligatoria la intervención por parte del agente. La solución mostrará en ese caso la siguiente ventana para su verificación. [1]

En esta ventana el agente deberá seleccionar, los billetes que quiere cambiar. Si aparece un billete en rojo, como se ve en el ejemplo, se debe a que Renfe no ha remitido la información de cambio de este billete, y en ese caso la solución pide confirmación al agente para el cambio de ese billete. Para ello, deberá seleccionar el billete en la caja que se muestra a la izquierda.

Amadeus España
Edificio APOT
Ribera del Sena 21, 1ª planta
28042 Madrid

Tel +34 913 298 683
Fax +34 913 298 608
amadeus@es.amadeus.com
www.es.amadeus.com

amadeus
Your technology partner